

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KOMPETENSI INTERPERSONAL  
PERAWAT YANG MEMPREDIKSI TERJADINYA KELUHAN  
PASIENTERHADAP PELAYANAN PERAWAT BAGIAN RAWAT  
INAP  
RUMAH SAKIT TELOGOREJO SEMARANG**



**TESIS**

Untuk memenuhi persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh :

Agus Harjono Boediman  
E4A000002

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2005**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit (RS) Telogorejo Semarang adalah rumah sakit swasta milik Yayasan Kesehatan Telogorejo, yaitu sebuah yayasan sosial yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Sebagai rumah sakit swasta yang mandiri dan tunggal, RS Telogorejo Semarang harus mengusahakan sendiri kebutuhan dana pengelolaannya, baik dari operasional rumah sakit, maupun dari sumbangan masyarakat. Dengan demikian tugas manajemen RS Telogorejo Semarang adalah mengusahakan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat mutu yang sebaik – baiknya, dengan biaya yang seringan – ringannya, namun dapat membiayai sendiri biaya operasionalnya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Visi RS Telogorejo Semarang adalah menjadi rumah sakit berkeunggulan, bertaraf internasional dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal.

Misi RS Telogorejo Semarang adalah memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dengan mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan, serta mencerminkan unit sosioekonomi yang mandiri.

RS Telogorejo Semarang didirikan 1952, sebagai rumah sakit swasta tipe utama (setingkat rumah sakit pemerintah tipe B), dengan beberapa keunggulan yaitu : 1) terletak di pusat Kota Semarang sehingga mudah

dijangkau oleh masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya, 2) bangunan cukup representatif, 3) fasilitas peralatan medik dan penunjang yang lengkap dan moderen, 4) mempunyai bidang spesialisasi pelayanan yang cukup lengkap. Untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya, RS Telogorejo Semarang berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap.

Dalam mengevaluasi kinerja rumah sakit, dipergunakan beberapa indikator yaitu : tingkat pemanfaatan rumah sakit yang terdiri dari rata - rata kunjungan rawat jalan / bulan, *Bed Occupation Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), *Turn Over Interval* (TOI) dan *Bed Turn Over* (BTO), jumlah pasien masuk / bulan dan jumlah hari rawat. Adapun pencapaian kinerja RS Telogorejo dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Pencapaian BOR, ALOS, TOI dan BTO RS Telogorejo Semarang Tahun 2001, 2002 dan 2003.

No	Kegiatan	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003
1	Rata – Rata Kunjungan Rawat Jalan	131.848	142.200	150.035
2	Jumlah TempatTidur	324	324	321
3	Jumlah Pasien Masuk / hari	41,26	39,65	39,62
4	Jumlah hari perawatan	87.854	84.498	81.695
5	Rata – rata pasien dirawat/hari	240,70	231,50	223,82
6	ALOS	5,91	5,67	5,84
7	BOR	74,29	69,73	71,45
8	BTO	46,28	44,83	45,04
9	TOI	2,03	2,32	2,45

Sumber : Rekam medik RS Telogorejo Semarang, Desember 2003.

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan sedangkan pasien rawat inap mengalami penurunan. Sehubungan hal tersebut diatas, manajemen RS Telogorejo Semarang perlu menganalisa lebih lanjut hal – hal yang menyebabkan kunjungan pasien rawat inap menurun.

Jumlah pasien yang masuk di bagian rawat inap sejak tahun 2001 mengalami penurunan. BOR mengalami penurunan dan belum memenuhi target (target BOR : 75 % sampai dengan 85 %). Rata- rata pencapaian ALOS sudah diatas 4 hari walaupun pada tahun 2002 mengalami penurunan dan meningkat lagi pada tahun 2003. TOI rata – rata 2,45 hari sehingga dapat dikatakan TOI termasuk dalam kondisi ideal (kondisi ideal TOI adalah kurang dari 3 hari). Kemudian jika dilihat dari BTO yang mencerminkan pasien yang di rawat keluar dalam keadaan hidup atau mati per tempat tidur (yang siap pakai) selama setahun, maka BTO tahun 2002 dan

2003 mencapai angka 45, hal ini menunjukkan keluar masuknya pasien RS Telogorejo cukup tinggi.

Menurunnya pencapaian BOR tidak saja dialami oleh RS Telogorejo Semarang tetapi juga dialami oleh RS St Elizabeth dan RS Roemani Semarang, sementara rumah sakit lainnya baik swasta maupun pemerintah mengalami kenaikan.

Tabel 1.2. Pencapaian BOR Rumah Sakit Di Kota Semarang

No	Nama Rumah Sakit	Pencapaian BOR		
		Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003
1	RSUD Kota Semarang	60,9	58,2	65,6
2	RSUD Tugurejo Semarang	39,5	55,1	75,1
3	RS St Elizabeth Semarang	55,1	72,4	69
4	RS Pantiwilasa Citarum Semarang	45,9	59,2	62,9
5	RS Sultan Agung Semarang	35,1	36,6	52,1
6	RS Roemani Semarang	63,4	62,1	57,4
7	RS Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang	19	23,5	55,6

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Semarang, Tahun 2005.

Bagian rawat inap RS Telogorejo terdiri dari beberapa kelas / ruang, yaitu : kelas utama, kelas I, Kelas II, kelas III, ICU/ICCU, bayi dan bakti dengan pencapaian BOR masing – masing kelas / ruang sebagai berikut :

Tabel 1.3. Trend BOR Rawat Inap RS telogorejo Semarang Tahun 2001, 2002 dan 2003.

No	BOR masing – masing kelas / ruang perawatan	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003
1	Kelas Utama	79,94	82,68	65,45
2	Kelas I	87,22	83,81	74,83
3	Kelas II	69,37	68,71	63,37
4	Kelas III	75,79	69,62	80,87
5	ICU/ICCU	57,89	55	53,24
6	Bayi	60,06	61,86	42,17

Sumber : Rekam Medik RS Telogorejo Semarang, Januari 2004

Dilihat dari trend BOR kegiatan rawat inap, tahun 2003 agak menurun dibandingkan tahun 2002. Penurunan terjadi hampir di semua kelas rawat, kecuali di kelas III, dimana pada tahun 2002 trend BOR di kelas III turun sebesar 8,14 % dibanding tahun 2001. Untuk kelas bayi

pada tahun 2003 menurun sebesar 31,83 %, untuk kelas utama BOR turun dibanding tahun 2002.

Menurunnya jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah 1) faktor pasien, 2) faktor organisasi unit penyedia pelayanan kesehatan (rumah sakit), 3) faktor pelayanan klinis (kemampuan dokter dan perawat), 4) faktor pelayanan administrasi atau manajemen rumah sakit dan 5) faktor lingkungan.

Salah satu penyebab menurunnya jumlah kunjungan pasien di RS Telogorejo Semarang adalah faktor organisasi unit pelayanan kesehatan (rumah sakit) dan dalam rangka menarik minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit, RS Telogorejo Semarang menerapkan program peningkatan mutu pelayanan. Namun demikian, walaupun telah dilakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan di bagian rawat inap namun pelayanan keperawatan di bagian rawat inap masih dikeluhkan pasien.

Keluhan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang dapat diketahui berdasarkan surat keluhan pasien yang masuk melalui kotak saran. Hasil rekapitulasi surat keluhan pasien menunjukkan bahwa sejak bulan Januari tahun 2004 sampai dengan bulan Oktober tahun 2004, terdapat 177 surat keluhan pasien, dengan perincian sebagai berikut : 1). bulan Januari sejumlah 23 surat, 2). bulan Pebruari sejumlah 14 surat, 3). bulan Maret sejumlah 26 surat, 4). bulan April sejumlah 13 surat, 5). bulan Mei sejumlah 16 surat, 6). bulan Juni sejumlah 11 surat, 7). bulan juli sejumlah 25 surat, 8). bulan Agustus sejumlah 14 surat, 9). bulan September sejumlah 18 surat dan 10). bulan Oktober 2004 sejumlah 17 surat. Dari 177 surat keluhan pasien yang masuk, terdapat 1). 71,2 % surat mengeluhkan kompetensi interpersonal perawat dalam memberikan pelayanan, dimana perawat kurang ramah, galak, cerewet, tidak tanggap terhadap keluhan pasien, tidak dapat mengerti perasaan pasien, tidak empati, tidak sabar, tidak sopan, kurang jelas dalam memberikan instruksi saat dilakukan pemeriksaan dan tidak menjawab pertanyaan pasien sehubungan dengan keluhan penyakit yang dideritanya, 2). 12 % surat mengeluhkan keramahan dokter dan 16,8 % disebabkan oleh penyebab lain, diantaranya adalah ketersediaan alat makan dan minum, ketersediaan air panas, jam mandi yang terlalu pagi, banyak nyamuk di malam hari dan ruangan yang kurang nyaman /

panas.

Keluhan pasien tersebut ditunjang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti Wandrati (1999), menyatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap menilai perawat RS Telogorejo Semarang belum ramah (73 %), perawat tidak komunikatif (56 %), perawat kurang memberikan informasi (39 %), perawat kurang peduli dan tidak memiliki kemauan untuk melayani (61 %), sedangkan pendapat pasien tentang kompetensi perawat dalam penerapan prosedur keperawatan sudah baik (91 %). Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi interpersonal perawat dimata pasien masih rendah dan masih dikeluhkan pasien.

Untuk meningkatkan kompetensi perawat, sebetulnya pihak manajemen RS Telogorejo Semarang telah mengadakan beberapa perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan keluhan pasien terhadap pelayanan bagian rawat inap, diantaranya adalah :

1. Mengadakan pelatihan Adi Layanan yang bertujuan untuk memberikan paradigma baru dalam pelayanan yang berdasarkan *customer value mindset*, yaitu dimulai dari kesadaran bahwa pasien dan keluarganya adalah *customer* yang menjamin kelangsungan hidup rumah sakit dan merekalah yang menjadi tujuan pelayanan rumah sakit. Dengan pelatihan ini diharapkan perawat dapat menyadari perannya dalam organisasi, sehingga sikap dan perilakunya mendukung pencapaian tujuan rumah sakit. Namun sejauh ini pelatihan yang dilaksanakan belum mampu mengurangi keluhan pasien akan kompetensi interpersonal perawat.
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur RS Telogorejo Semarang, dimana keputusan tersebut mengatur tentang pengelolaan sumber daya manusia dengan system / prosedur rekrutmen perawat, seleksi, pendidikan dan pelatihan, system insentif / kompensasi, sanksi dan pemberhentian serta pensiun.
3. Penambahan jumlah perawat, sehingga perawat yang bertugas di bagian rawat inap menjadi 281 orang, terdiri dari :
  - a) S1 Keperawatan : 3 orang

- b) Ahli Madya Keperawatan : 200 orang
- c) SPK : 14 orang
- d) SPK plus Askep : 49 orang
- e) AMK magang : 15 orang

Hasil evaluasi manajemen rumah sakit, menunjukkan bahwa dengan bertambahnya jumlah tenaga perawat yang profesional, beban kerja perawat menjadi lebih ringan dan tidak ditemukannya kesalahan dalam memberikan asuhan keperawatan.

4. Pembentukan tim peningkatan mutu pelayanan atau Gugus Kendali Mutu (GKM) bagian rawat inap yang bertugas menemukan dan menyelesaikan masalah mutu pelayanan di bagian rawat inap.
5. Perbaikan atau revisi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan asuhan keperawatan dan penambahan jumlah SOP sesuai dengan kebutuhan.
6. Struktur organisasi RS Telogorejo Semarang merupakan struktur organisasi matriks, dengan pengorganisasian staf medik fungsional (SMF) yang memungkinkan terjadinya bentuk kerja sama dengan fungsi – fungsi lain dalam kegiatan di unit pelayanan. Secara keseluruhan sebagai pengelola SMF dan penunjang medik dijabat oleh seorang direktur pelayanan medik. Pengelola bidang – bidang pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan dijabat oleh direktur pelayanan keperawatan, sedangkan pengelola penunjang non medik dan sumber daya manusia dijabat oleh seorang direktur pelayanan umum dan personalia. Direksi bekerja sama secara tim dan dipimpin oleh seorang direktur utama. Untuk menunjang kelancaran kerja, direksi dibantu oleh kepala biro keuangan dan akuntansi, serta seorang sekretaris direksi. Direktur dan kepala biro masing – masing dibantu oleh manajer – manajer dan manajer membawahi kepala bagian.
7. Dalam penyusunan perencanaan, direksi RS Telogorejo Semarang mengembangkan suatu acuan kerja dalam bentuk rencana strategik, dengan strategi intinya adalah *differentiated strategy*, dan pengembangan kompetensi di bidang – bidang *human resources, human relation, technical skill, patient care* dan *technological medical services & equipment*.

Rencana strategik ini kemudian dijabarkan dalam rencana program kerja tahunan dan rencana anggaran pendapatan dan belanja tahunan.

Namun demikian, upaya yang telah dilaksanakan belum dapat menurunkan angka ketidak puasan pasien terhadap kompetensi interpersonal perawat. Hasil survei kepuasan pelanggan / pasien rawat inap pada bulan Desember 2004, adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner pasien rawat inap yang masuk pada bulan Desember 2004 sebanyak 308 lembar.
- b. Hasil penilaian responden secara keseluruhan terhadap pelayanan rumah sakit menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan penilaian responden terbanyak (*modus*) yang menunjukkan angka 3,00; nilai tengah (*median*) menunjukkan angka 3,00 dan rata – rata (*average*) menunjukkan 3,03. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menilai bahwa pelayanan rawat inap di RS Telogorejo Semarang memuaskan pelanggan.

Salah satu indikator yang dinilai responden masih dibawah / kurang memuaskan dengan nilai *average* kurang dari 3,00 adalah : kompetensi interpersonal perawat di bagian rawat inap masih kurang ramah, kurang sopan, kurang perhatian, kurang sabar, kurang tanggap dan kurang empati.

- c. Keluhan pasien terhadap kompetensi interpersonal perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sebagaimana hasil penelitian Boedi Santoso (2004) dan Muchlasin (2004) yang menyatakan bahwa persepsi kepuasan dan keluhan pasien terhadap pelayanan rawat inap dan pelayanan perawat rawat jalan mata dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang kompetensi interpersonal perawat yang terdiri dari keramahan, kesabaran, perhatian, kesopanan dan ketanggapan perawat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan seseorang pasien sangat dipengaruhi oleh persepsinya terhadap kompetensi interpersonal perawat.

Sehubungan hal tersebut diatas, untuk menurunkan angka keluhan pasien bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang, diperlukan kajian lebih lanjut tentang pengaruh kompetensi



interpersonal perawat di bagian rawat inap terhadap keluhan pasien akan pelayanan perawat, sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi menurunkan keluhan pelanggan khususnya untuk perencanaan peningkatan kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

## **B. Perumusan Masalah**

Pelayanan bagian rawat inap yang menjadi unggulan pelayanan RS Telogorejo Semarang, diharapkan menjadi pelayanan yang dapat menjadi sumber pendapatan utama bagi rumah sakit dengan jumlah kunjungan yang meningkat dari tahun ke tahun, namun pada kenyataannya jumlah kunjungan pasien bagian rawat inap mengalami penurunan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya mutu pelayanan yang diberikan sehingga belum dapat memuaskan pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan , RS Telogorejo Semarang menerapkan upaya – upaya seperti :

1. Upaya organisasional, dengan cara restrukturisasi organisasi RS Telogorejo Semarang merupakan struktur organisasi matriks, dengan pengorganisasian staf medik fungsional (SMF) yang memungkinkan terjadinya bentuk kerja sama dengan fungsi – fungsi lain dalam kegiatan di unit pelayanan dan pembentukan tim peningkatan mutu pelayanan atau Gugus Kendali Mutu (GKM), sehingga berdampak pada kemudahan koordinasi antar pejabat struktural dan fungsional dalam memberikan pelayanan terbaik pada pasien.
2. Manajemen dengan cara peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur RS Telogorejo Semarang tentang pengelolaan SDM RS, penambahan jumlah perawat sehingga beban kerja perawat tidak terlalu tinggi dan menyusun perencanaan stratejik. Dengan perencanaan berdasarkan pada kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman organisasi maka RSU Telogorejo Semarang dapat meningkatkan pelayanan dalam rangka memuaskan pelanggan dan mampu bersaing dengan rumah sakit swasta lain di Kota Semarang.

3. Upaya teknis fungsional perawat dengan cara perbaikan atau revisi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan asuhan keperawatan dan penambahan jumlah SOP sesuai dengan kebutuhan, sehingga perawat dalam menjalankan tugas memiliki prosedur atau peraturan yang harus dipatuhi.
4. Upaya teknis personal perawat dengan cara mengadakan pelatihan *Adi Layanan*, sehingga dalam memberikan pelayanan perawat mampu memberikan pelayanan bermutu terhadap pasien

Namun pada kenyataannya kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap masih banyak dikeluhkan oleh pasien. Berdasarkan hal tersebut diatas, perlu disusun kembali upaya peningkatan kompetensi interpersonal perawat karena berdasarkan hasil evaluasi, bahwa yang telah diintervensi dan menunjukkan perbaikan adalah 1). diterbirkannya Surat Keputusan Direktur Utama RS Telogorejo Semarang yang mendukung kegiatan peningkatan mutu pelayanan, 2). restrukturisasi Organisasi RS Telogorejo Semarang yang mampu mengakomodir semua kegiatan menuju tujuan organisasi dan 3). ketersediaan *Standard Operating Procedure* (SOP) di bagian rawat inap yang semakin lengkap sesuai dengan situasi dan kondisi bagian rawat inap. Sementara itu yang belum diintervensi secara mendalam adalah upaya teknis personal perawat karena hanya mengadakan pelatihan *adi layanan* tetapi upaya ini masih belum mampu meningkatkan kemampuan interpersonal perawat.

Keluhan pasien akan pelayanan perawat di bagian rawat inap sangat dipengaruhi oleh kompetensi interpersonal perawat, sehingga kompetensi interpersonal perawat masih menjadi masalah yang harus segera ditangani manajemen RS Telogorejo Semarang. Keluhan pasien kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien bagian rawat inap, menurunnya jumlah kunjungan ulang pasien dan rendahnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Sehubungan hal tersebut di atas, untuk meningkatkan mutu pelayanan bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang diperlukan adanya perencanaan peningkatan kompetensi

interpersonal perawat bagian rawat inap untuk mencapai harapan pelanggan akan pelayanan perawat yang ramah, sabar, perhatian, sopan dan tanggap.

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka dalam penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian, sebagai berikut : apakah faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat memprediksi terjadinya keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang ?

### **C. Tujuan.**

#### **1. Tujuan Umum :**

Mengetahui faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang yang memprediksi terjadinya keluhan pasien tentang pelayanan perawat.

#### **2. Tujuan Khusus :**

- a. Mengetahui faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- b. Mengetahui gambaran keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- c. Mengetahui hubungan antara keramahan perawat dengan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- d. Mengetahui hubungan antara kesopanan perawat dengan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- e. Mengetahui hubungan antara perhatian perawat dengan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- f. Mengetahui hubungan antara kesabaran perawat dengan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang

- g. Mengetahui hubungan antara ketanggapan perawat dengan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang
- h. Mengetahui seberapa besar keramahan perawat, kesopanan perawat, perhatian perawat, kesabaran perawat dan ketanggapan perawat, memprediksi terjadinya keluhan pasien terhadap pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang

#### **D. Ruang Lingkup**

##### **1. Lingkup Sasaran.**

Penelitian ini ditujukan kepada seluruh pasien yang baru dilayani oleh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

##### **2. Lingkup masalah.**

Masalah dibatasi pada pengaruh kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap yang terdiri dari keramahan, kesopanan, perhatian, kesabaran dan ketanggapan perawat terhadap keluhan pasien tentang pelayanan perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang sehingga dapat diperoleh rekomendasi metode peningkatan kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap.

##### **3. Lingkup Keilmuan :**

Administrasi Rumah Sakit dan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan

##### **4. Lingkup Metode.**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dengan survei

##### **5. Lingkup Lokasi .**

Lokasi penelitian ini adalah bagian rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang

##### **6. Lingkup waktu.**

Pelaksanaan penelitian pada bulan Nopember 2004 sampai dengan April 2005.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Dari penelitian ini dapat diperoleh gambaran tentang faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat dan pengaruhnya terhadap keluhan pasien tentang pelayanan perawat dalam rangka memberikan pelayanan bermutu di Rumah Sakit Telogorejo Semarang serta dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat yang berpengaruh terhadap keluhan pasien tentang pelayanan perawat.

### **2. Bagi Manajemen Rumah Sakit Telogorejo Semarang**

Dari penelitian ini dapat diperoleh gambaran tentang faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat dan pengaruhnya terhadap keluhan pasien tentang pelayanan perawat bagian rawat inap dalam rangka memberikan pelayanan bermutu di RS Telogorejo Semarang sehingga rumah sakit dapat meningkatkan kompetensi interpersonal perawat.

### **3. Bagi MIKM – UNDIP Semarang**

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya.

## **F. Keaslian Penelitian**

Penelitian sebagaimana yang peneliti lakukan belum pernah dilakukan di RS Telogorejo Semarang. Namun demikian terdapat penelitian tentang pelayanan perawat dan kepuasan pasien di bagian rawat inap rumah sakit yaitu penelitian yang dilakukan oleh :

1. Murti Wandrati (1999) yang meneliti tentang faktor – faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat bagian rawat inap di RS Telogorejo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempunyai hubungan dengan kinerja perawat RS Telogorejo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan adanya (1) perbedaan yang

bermakna secara statistik kinerja antara perawat yang telah mengikuti pelatihan Adi Layanan dengan yang belum mengikuti pelatihan, (2) terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku pemimpin dengan kinerja perawat, (3) terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat, (4) terdapat hubungan yang bermakna antara umur dan kinerja perawat serta (5) terdapat hubungan yang bermakna antara masa kerja dengan kinerja perawat.

2. Boedi Santoso (2004) yang meneliti tentang analisis faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat yang berpengaruh terhadap keluhan pasien tentang pelayanan perawat unit rawat jalan mata Rumah Sakit William Booth Semarang. Penelitian bertujuan mengetahui faktor kompetensi interpersonal perawat yang terdiri dari keramahan, kesopanan, kesabaran dan perhatian perawat terhadap keluhan pasien terhadap pelayanan perawat unit rawat jalan RS William Booth Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi interpersonal yang paling berpengaruh terhadap keluhan pasien adalah kesabaran perawat.
3. Muchlasin (2004) yang meneliti tentang Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batang. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kompetensi interpersonal perawat yang terdiri dari keramahan perawat, perhatian perawat, kesopanan perawat, kesabaran perawat dan ketulusan perawat terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap RSUD Batang. Penelitian dilakukan secara *cross sectional* terhadap 66 pasien RSUD Batang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi personal perawat yang paling berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien adalah kesabaran perawat.

Perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran faktor – faktor kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap RS Telogorejo Semarang yang terdiri dari keramahan, kesopanan, perhatian, kesabaran dan ketanggapan perawat serta pengaruhnya terhadap keluhan pasien terhadap pelayanan perawat.

